

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Экономический факультет
Кафедра товароведения и экспертизы товаров

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

Е.С. Тхор

« 24 » апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

По направлению подготовки 38.03.07 Товароведение

Профиль: «Товароведение и экспертиза товаров во внутренней и внешней
торговле»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение. – 34 с.


Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 года № 985.

СОСТАВИТЕЛИ:

канд. техн. наук, доцент Попова Я.А.,
старший преподаватель Болдырева М.С.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры товароведения и экспертизы товаров
«18» августа 2023 года, протокол № 11

Заведующий кафедрой товароведения
и экспертизы товаров

 Попова Я.А.

Переутверждена: « » _____ 20 г., протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии
Экономического факультета
«29» апреля 2023 г., протокол № 4

Председатель учебно-методической
комиссии Экономического факультета

 Шаповалова Е.Н.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере торговли.

Задачами изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» являются:

- формирование представления об этике как науке и явлении духовной культуры;
- ознакомление с нормативными образцами личности, этикой профессии, этикой сферы предпринимательства и управленческой этикой;
- выявление особенности этики партнерских отношений в сфере организации и управления коммерческой деятельностью;
- изучение требований современного этикета делового человека.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Введение в профессиональную деятельность», «Теоретические основы товароведения и экспертизы» и служит основой для освоения дисциплин «Организация и управление коммерческой деятельностью», «Менеджмент в торговой деятельности», «Документальное сопровождение торговой деятельности», «Организация внешнеторговой деятельности».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Понимает необходимость восприятия и учета межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать: причины межкультурного разнообразия общества в этическом контексте
		Уметь: учитывать межкультурное разнообразие общества в рамках этического контекста

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Очно-заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3,0 зач. ед.)	108 (3,0 зач. ед.)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	51	44
Лекции	17	16
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	34	28
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	57	64
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики.

Основные понятия этики. Проблемы и задачи этики. Структура этики. Основные категории этического сознания – добро и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость. Характеристика основных составляющих этики – теоретической и нормативной этики.

Тема 2. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали.

Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Структура, свойства, функции профессиональной морали. Основные категории профессиональной этики. Основные нормы и принципы профессиональной этики. Современные профессиональные этические кодексы.

Тема 3. Характеристика процесса общения.

Основные характеристики процесса общения. Мотивационно-потребностная основа общения. Аффилиация как потребность в социальных контактах.

Тема 4. Этика решения конфликтов в деловом общении.

Сущность и причины конфликтов. Классификация, структура и динамика конфликтов. Способы конструктивного разрешения конфликтов.

Тема 5. Этика деловых отношений.

Этикет организации и проведения различных форм делового общения. Правила проведения презентации фирмы, проекта, отчета. Этикет проведения деловой беседы, делового совещания, переговоров.

Тема 6. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий.

Правила проведения деловых приемов. Этикет проведения торжественных событий на работе. Этикет выбора и вручения подарков. Правила поведения на корпоративных вечеринках.

Тема 7. Этикет делового стиля.

Принципы подбора и ношения деловой одежды для женщин. Культура деловой одежды для мужчин. Аксессуары делового человека. Визитная карточка как элемент современного стиля работы делового человека. Этика оформления офиса (кабинета).

Тема 8. Деловой этикет пользования современными средствами связи.

Этикет делового телефонного разговора. Правила пользования мобильным телефоном, телексом, телефаксом, электронной почтой.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно-заочная форма
1.	Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	4	2
2.	Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали	2	2
3.	Характеристика процесса общения	2	2
4.	Этика решения конфликтов в деловом общении	2	2
5.	Этика деловых отношений	2	2
6.	Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий	2	2
7.	Этикет делового стиля	2	2
8.	Деловой этикет пользования современными средствами связи	2	2
Итого:		17	16

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно-заочная форма
1.	Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	4	4
2.	Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали	4	4
3.	Характеристика процесса общения	4	4
4.	Этика решения конфликтов в деловом общении	4	4
5.	Этика деловых отношений	4	4
6.	Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий	4	4
7.	Этикет делового стиля	4	2
8.	Деловой этикет пользования современными средствами связи	6	2
Итого:		34	28

4.5. Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Очно-заочная форма
1.	Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	7	8
2.	Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали	подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	7	8
3.	Характеристика процесса общения	подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	7	8
4.	Этика решения конфликтов в деловом общении	подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	7	8
5.	Этика деловых отношений	подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	8	8
6.	Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий	подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	7	8
7.	Этикет делового стиля	подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	7	8
8.	Деловой этикет пользования современными средствами связи	подготовка к практическим работам, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	7	8
Итого:			57	64

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

– традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

– технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

– технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

– технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

– технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

– технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных образовательных технологий.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений : учебное пособие / Р.Н. Ботавина. – М. : Издательство «Финансы и статистика», 2001. – 208 с. – ISBN 5-279-02386-8 – Текст: электронный // Библиотека RealLib: [сайт]. – [Книга Этика деловых отношений \(Ботавина Р.Н.\) - большая электронная библиотека \(reallib.org\)](http://reallib.org)

2. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. – М. : Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2005. – 431 с. – ISBN 5-238-00654-3 – – Текст: электронный // Библиотека Reallib: [сайт]. – [Книга Деловой этикет \(Кузнецов И.Н.\) - большая электронная библиотека \(reallib.org\)](#)

3. Беспалова Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет : учебник / Ю.М. Беспалова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2016. – 386 с. – ISBN 978-5-238-01984-0. – Текст : электронный: [сайт]. – URL : <http://lib.tau-edu.kz/wp-content/uploads/2022/03/Беспалова-Ю.М.-Деловая-этика-профессиональная-культура-и-этикет-2016-1.pdf>

б) дополнительная литература:

1. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений : учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 368 с. – ISBN 5-16-001082-3 – Текст: электронный // Библиотека Reallib: [сайт]. – [Книга Этика деловых отношений \(Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В\) – большая электронная библиотека \(reallib.org\)](#)

2. Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров. Правила хорошего тона с комментариями психолога / А.В. Ханников. – М. : Издательство «ЭКСМО», Издательство «Книжный дом», 2005 – 384 с. – ISBN 5-699-094-52-0 – Текст: электронный // Библиотека Reallib: [сайт]. – [Книга Деловой этикет и ведение переговоров \(Фролова Ж.\) – большая электронная библиотека \(reallib.org\)](#)

3. Петрунин Ю.Ю. Этика бизнеса : учебное пособие / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов. – М. : Дело, 2000. – 280 с. – ISBN 5-7749-0199-8 – Текст: электронный // Библиотека Reallib: [сайт]. – [Книга Этика бизнеса \(Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов\) – большая электронная библиотека \(reallib.org\)](#)

в) интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Министерство промышленности и торговли Российской Федерации – <https://minpromtorg.gov.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Библиотека Reallib – [Библиотека Online reallib.org](#)

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ» – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт

оценочных средств по учебной дисциплине

«Профессиональная этика и этикет»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)	
					Очная форма	Очно-заочная форма
1.	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2	Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики	3	4
				Тема 2. Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали	3	4

				Тема 3. Характеристика процесса общения	3	4
				Тема 4. Этика решения конфликтов в деловом общении	3	4
				Тема 5. Этика деловых отношений	3	4
				Тема 6. Этикет проведения деловых приемов и торжественных событий	3	4
				Тема 7. Этикет делового стиля	3	4
				Тема 8. Деловой этикет пользования современными средствами связи	3	4

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-5	УК-5.2	Знать: причины межкультурного разнообразия общества в этическом контексте Уметь: учитывать межкультурное разнообразие общества в рамках этического контекста	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7, Тема 8	Вопросы для устного опроса и самоконтроля, практические задания, тесты

Оценочные средства по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Вопросы для устного опроса и самоконтроля:

1. Понятие и предмет этики.
2. Структура и функции морали и нравственности.
3. Категории этики.
4. Этапы становления этики.
5. Понятие профессии и основные элементы профессиональной этики.
6. Функции профессиональной этики и морали.
7. Этические требования к личности работника торговли.
8. Кодексы этики.
9. Возникновение и виды этикета.

10. Принципы профессиональной этики работника торговли.
11. Совершенствование профессиональной этики.
12. Понятие и содержание конфликта.
13. Понятие, назначение и основные положения различных кодексов профессиональной этики
14. Этикет: понятие и назначение.
15. Специфика и структура профессиональной этики.
16. Профессиональная этика и её разновидности.
17. Особенности предмета профессиональной этики.
18. Профессиональная мораль. Соотношение общей и профессиональной морали.
19. Особенности культуры речи.
20. Требования к культуре поведения и внешнему облику.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «вопросы для устного опроса и самоконтроля»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив неточности и т.п.)
3	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил, др.)

Практические задания:

Задание 1

В группах по пять-шесть человек проведите следующее обсуждение. Во-первых, назовите профессию, к которой предъявляются повышенные этические требования, а также документы, регламентирующие названную профессиональную деятельность с точки зрения этики. Во-вторых, в каждой подгруппе проведите обсуждение Кодекса профессиональной этики специалиста в области товароведения.

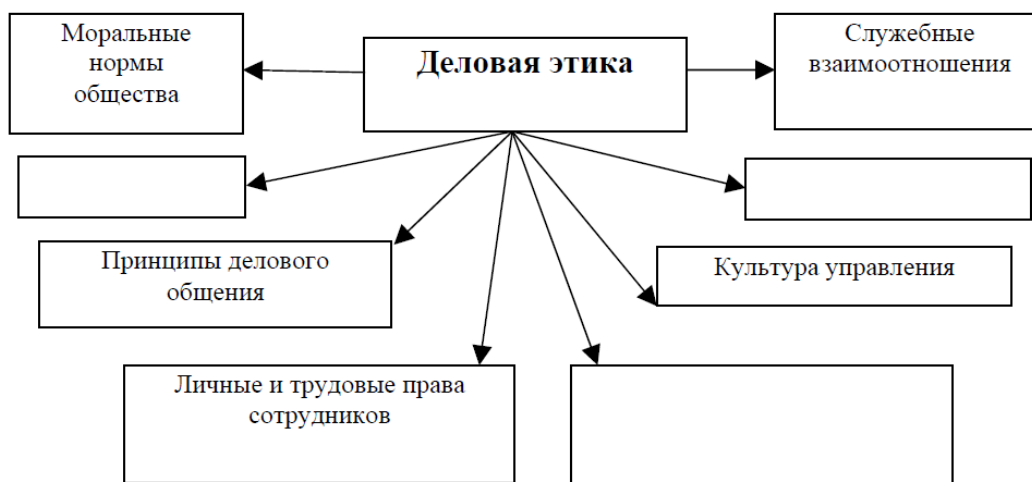
Представьте результаты работы своей подгруппы в виде выводов по следующим вопросам:

1. К каким из существующих профессий предъявляются повышенные этические требования?

2. Каковы причины этих требований?
 3. Зафиксированы ли данные требования документально? Какие это документы?
 4. Что из себя представляет проанализированный кодекс?
 5. Какова его структура?
 6. Каковы его достоинства?
 7. Каковы его недостатки?
 8. Что бы вы хотели добавить в данный кодекс?
- Самостоятельно найдите другие документы, в которых были бы закреплены этические нормы и требования людей определенной профессии.

Задание 2

Назовите элементы деловой этики, пропущенные в предложенной схеме.



Задание 3

Дайте свою оценку приведенным ниже утверждениям по следующей шкале:

- абсолютно согласен – 3 балла;
- в основном согласен – 2 балла;
- не согласен – 1 балл;
- совершенно не согласен – 0 баллов.

1. Скорее всего, работники фирмы не сообщают руководству о своих ошибках и упущениях.

2. Бывает, что работник должен в интересах фирмы нарушить условия контрактов, в частности, не соблюдать правила безопасности.

3. Не всегда следует соблюдать точность в отчетности о расходах, достаточно приблизительных цифр.

4. Иногда можно утаить не самую приятную информацию от начальства.

5. Надо действовать так, как приказывает руководитель, хотя у вас есть сомнения в правильности его действий.

6. В случае необходимости в рабочее время можно заняться и собственными делами.

7. Иногда нужно задержать работника, чтобы проверить его деловые возможности.

8. Клиенту фирмы можно дать доверительную информацию, если это приносит определенные выгоды мне.

9. Можно пользоваться служебной линией связи для решения собственных вопросов, если эта линия свободна.

10. Работник ориентируется на конечную цель, поэтому для ее достижения все средства хороши.

11. Если для заключения контракта нужен хороший банкет, нужно его сделать.

12. Без нарушения существующих инструкций жить невозможно.

13. Если кассир дает сдачу не полностью – это терпимо.

14. Иногда можно использовать копировальную машину компании в собственных целях.

15. Можно унести домой с работы кое-что из канцелярских принадлежностей (бумага, лента для пишущей машинки и т.п.), принадлежащих компании, ведь я работаю в этой компании.

Ключ. Подсчитайте сумму баллов, используя шкалу, и оцените свой результат.

– 0-5 баллов. Ваша этика – выше всяких похвал.

– 6-10 баллов. У вас высокий уровень этики.

– 11-15 баллов. Вполне приемлемо.

– 16-26 баллов. Средний этический уровень.

– 26-35 баллов. Необходимо ваше моральное совершенствование.

– 36 и выше. Низкий этический уровень.

Задание 4

Ознакомьтесь с предложенными определениями этики, найдите другие определения, проанализируйте их, выберите наиболее удачное.

Этика – система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни.

Этика – наука, занимающаяся развитием ограничений понятий добра и зла.

Самостоятельно найдите и выпишите три определения понятия «этика», сравните их с определениями, приведенными выше. Что между ними общего, в чем различия? Какое, на ваш взгляд, наиболее удачное? Почему?

Обсудите различные определения этики, выявите достоинства и недостатки каждого из них, подберите оптимальное.

Задание 5

Проанализируйте этику деловых отношений в известной вам торговой организации.

На следующем практическом занятии обсудите несколько ситуаций по схеме:

1. Какие элементы деловой этики присутствуют в организации, какие нет?
2. Какие этические принципы и нормы соблюдаются полностью, каким уделяется недостаточное внимание, какие не соблюдаются вовсе?

Предложите рекомендации по совершенствованию ситуации.

Задание 6

Перечислите свои сильные и слабые стороны с позиции этических норм поведения. Попросите трех своих близких знакомых также перечислить ваши сильные и слабые стороны с позиции стороннего наблюдателя.

Проанализируйте результаты самооценки и оценки со стороны, в случае необходимости, представьте рекомендации по самосовершенствованию.

Представьте свои выводы в виде таблицы.

Мое мнение	1-й знакомый	2-й знакомый	3-й знакомый
Мои сильные качества			
Мои слабые стороны			

Совпала ли ваша самооценка с оценкой ваших качеств другими людьми?

Сделайте выводы и, если есть необходимость, предложите пути корректировки вашего поведения.

Задание 7

Если бы вы были руководителем, то как бы ответили на следующие вопросы:

1. Стремитесь ли вы к использованию в работе новейших достижений в своей профессиональной области?
2. Стремитесь ли вы сотрудничать с другими людьми?
3. Вы говорите с сотрудниками кратко, ясно и вежливо?

4. Поясните ли вы причины, заставившие вас принять то или иное решение?
5. Доверяют ли вам подчиненные?
6. Вовлекаете ли вы всех исполнителей задания в процесс обсуждения целей, сроков, методов, ответственности и т.д.?
7. Поощряете ли вы сотрудников проявлять инициативу, вносить предложения и замечания?
8. Помните ли вы имена всех людей, с которыми общаетесь?
9. Предоставляете ли вы свободу действий исполнителям в достижении поставленной цели?
10. Контролируете ли вы ход выполнения задания?
11. Помогаете ли вы подчиненным только тогда, когда они об этом просят?
12. Выражаете ли вы свою благодарность подчиненному за каждую хорошо выполненную работу?
13. Стремитесь ли вы найти в людях лучшие качества?
14. Знаете ли вы, как эффективно можно использовать возможности каждого подчиненного?
15. Знаете ли вы интересы и устремления ваших подчиненных?
16. Умеете ли вы быть внимательным слушателем?
17. Благодарите ли вы сотрудника в присутствии его товарищей по работе?
18. Делаете ли критические замечания своим подчиненным наедине?
19. Отмечаете ли вы хорошую работу своего коллектива в докладе вышестоящему руководителю?
20. Доверяете ли вы своим подчиненным?
21. Стремитесь ли вы дать сотрудникам всю информацию, которую получаете сами по административным и управленческим каналам?
22. Поясните ли вы сотруднику значение результатов его труда в соответствии с целями предприятия, отрасли?
23. Оставляете ли вы время себе и подчиненным для планирования работы?
24. Есть ли у вас план самосовершенствования, по крайней мере, на один год вперед?
25. Существует ли у вас план повышения квалификации персонала в соответствии с требованиями времени?
26. Читаете ли вы регулярно специальную литературу?
27. Имеете ли вы достаточно большую библиотеку по специальности?
28. Заботитесь ли вы о состоянии своего здоровья и работоспособности?
29. Любите ли вы выполнять сложную, но интересную работу?
30. Эффективно ли вы проводите беседы со своими подчиненными по вопросам улучшения их работы?
31. Знаете ли вы, какие качества работника должны быть в центре внимания при приеме на работу?

32. Занимаетесь ли вы с готовностью проблемами, вопросами и жалобами своих подчиненных?
33. Держите ли вы определенную дистанцию с подчиненными?
34. Относитесь ли вы к сотрудникам с пониманием и уважением?
35. Вы уверены в себе?
36. Хорошо ли вы знаете свои сильные и слабые стороны?
37. Часто ли вы применяете оригинальный творческий подход в принятии управленческих решений?
38. Регулярно ли вы повышаете свою квалификацию на специальных курсах, семинарах?
39. Достаточно ли вы гибки в своем поведении, в отношениях с людьми?
40. Готовы ли вы изменить стиль своего руководства с целью повышения его эффективности?

Ключ. Поскольку вопросы являлись критериями успешного руководства, все 40 вопросов предполагали ответ «да». 40 «да» – результат идеального, наивысшего управленческого потенциала. Как всякий идеал, он практически не достижим, если вы были искренни и не пытались представить себя в более выгодном свете.

Важно отметить то, сколько вы дали ответов «нет» и на какие вопросы. Здесь ваши слабые места. Хороший управленческий потенциал характеризует больше 33-х ответов «да». Ответы «нет» характеризуют ваши ошибки как руководителя.

Задание 8

Проанализируйте предложенные «советы», постарайтесь выявить этические нарушения в каждом из них.

1. Давая указания подчиненному, используйте настолько обтекаемые термины, чтобы он даже приблизительно не мог определить, чего вы хотите.

2. Давайте указания как сами собой разумеющиеся и как если бы вы не сомневались, что они понятны любому человеку с минимальным интеллектом. Критикуйте его таким образом, чтобы он не понял, что нужно сделать для исправления допущенных ошибок.

3. Громко вздыхайте в знак покорности или изображайте крайнее удивление, если он попросит вас разъяснить что-то из того, что вы сказали. Намекните, что никто, кроме него, никогда не просил пояснять такие простые указания.

4. Если подчиненный будет переспрашивать одно и то же дважды, скажите, что вы уже отвечали на этот вопрос. Вы можете так поступить, когда вопрос задается впервые, и особенно тогда, когда его уверенность в своих силах уже пошатнулась. Попробуйте доказать, что его подводит память. Тогда он почувствует вину за зря отнятое у вас драгоценное время.

5. Демонстрируйте очевидные усилия сдерживать свое раздражение, если он все еще не понимает, что вы имеете в виду. На этот раз инструктируйте его так медленно и подробно, используя самые простые слова, чтобы

подчиненный понял, что вы не считаете его слишком сообразительным. Продолжайте давать ему подобные объяснения и по другим поводам, даже если он уверяет вас, что все понимает.

6. Давайте ему несколько заданий с подробными инструкциями, но оставьте цель или ожидаемые результаты неясными. Он не сможет пожаловаться на то, что другим путем мог бы достичь результатов быстрее. Ведите себя так, чтобы предотвратить любое проявление инициативы со стороны подчиненного.

7. В процессе выполнения подчиненным вашего задания время от времени меняйте свои указания. Иногда здесь может помочь отрицание данных ранее указаний, (особенно если результаты оказываются не слишком многообещающими).

8. Если возникают непредвиденные вопросы, настаивайте на том, чтобы подчиненный снова обратился к вам. Не позволяйте ему самому принимать никаких решений даже в том случае, когда он говорит, что знает, как это сделать. Он возражает против вашего вмешательства? Скажите, что существует много тонкостей и особенностей, которые вы не можете ему объяснить из-за нехватки времени. В конце концов, он, конечно, поймет, что дело скорее в его недостаточной сообразительности, чем в незнании некоторых подробностей.

9. Заставляйте подчиненного выполнять работу, точно следуя вашим указаниям, даже если это медленный и неудобный путь. В этом случае вы можете пожаловаться на его низкую производительность.

10. Назначайте ему такие сроки, в которые он заведомо не может уложиться. Когда же он, как предполагалось, их нарушит, вы можете сказать, что он работает с недостаточной отдачей.

11. Поручайте ему выполнение тех работ, которые гораздо ниже его способностей и подготовки. После этого подчеркните, что даже неквалифицированные сотрудники могли бы с таким же успехом справиться с ними.

12. Усовершенствуйте все, что он делает. Скажите ему, что вы поступаете так, чтобы сделать его работу приемлемой. После этого, если он переделывает одну и ту же работу два-три раза в тщетной попытке удовлетворить требования, вы можете отметить низкую производительность его труда. Если же он сдастся и выполнит работу небрежно, подчеркните его неряшливость.

Выполнение этих советов приведет к следующему:

- ваш подчиненный засомневается в своих способностях,
- он будет бояться принимать простейшие решения,
- он будет обращаться к вам по поводу самых обычных вопросов,
- подчиненный долго будет сидеть над работой, которую давно надо было закончить,
- вы докажете ему, что вы умнее его,

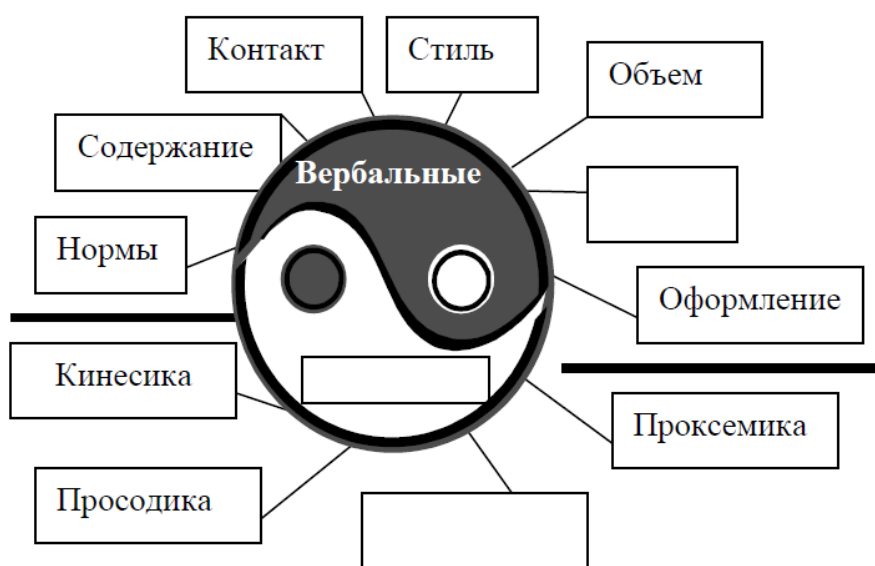
- вам не нужно будет бояться, что вас повысят до такой должности, занимая которую вы не сможете справиться со своими обязанностями,
- либо вы уволите своего подчиненного, либо он уйдет сам.

Обсудите «советы» в группе по следующей схеме:

1. Какие этические нормы нарушены в данных «рекомендациях»?
2. Каковы прогнозируемые последствия данных нарушений?
3. Как необходимо изменить «рекомендации» в соответствии с этическими нормами и принципами?

Задание 9

Назовите пропущенные элементы в предложенной схеме.



Задание 10

Оцените каждое высказывание в списке относительно своих навыков и возможностей с помощью ответов «верно», «частично верно» или «неверно».

1. У меня выработался определенный стиль изложения и презентации разных вопросов.
2. Все сообщения я представляю в одной манере. Я не меняю стиля письма для разных ситуаций.
3. Я не слишком забочусь о стиле и структуре документов.
4. Любой документ (отчет, письмо, служебную или докладную записку) я стараюсь довести до совершенства.
5. Обычно я сначала выстраиваю структуру документа, а потом формулирую цель и определяю содержание.
6. На стиль моего письма не оказывает влияния имидж компании, в которой я работаю, моя профессия и должность.
7. Обычно я избегаю давать негативную информацию в своих документах, я стремлюсь избегать ее и при непосредственных контактах.
8. В тексте документов каждое предложение я сопровождаю доводами, поддерживающими его.

9. Я хочу, чтобы письма, написанные от моего имени, звучали так, как если бы они были написаны мною лично.

10. О правописании и пунктуации должна заботиться моя секретарша. Мое дело – составить текст.

Ключ. За каждый ответ «верно» поставьте себе 10 баллов. Ответ «частично верно» оценивается в 5 баллов. За ответ «неверно» баллы не начисляются. Подсчитайте набранные вами баллы:

– 0–10 баллов: вы обладаете очень хорошими навыками делового письма;

– 15–30 баллов: вы обладаете хорошими навыками делового письма, но вам нужно стремиться к изменению некоторых установок, чтобы достичь еще большей эффективности;

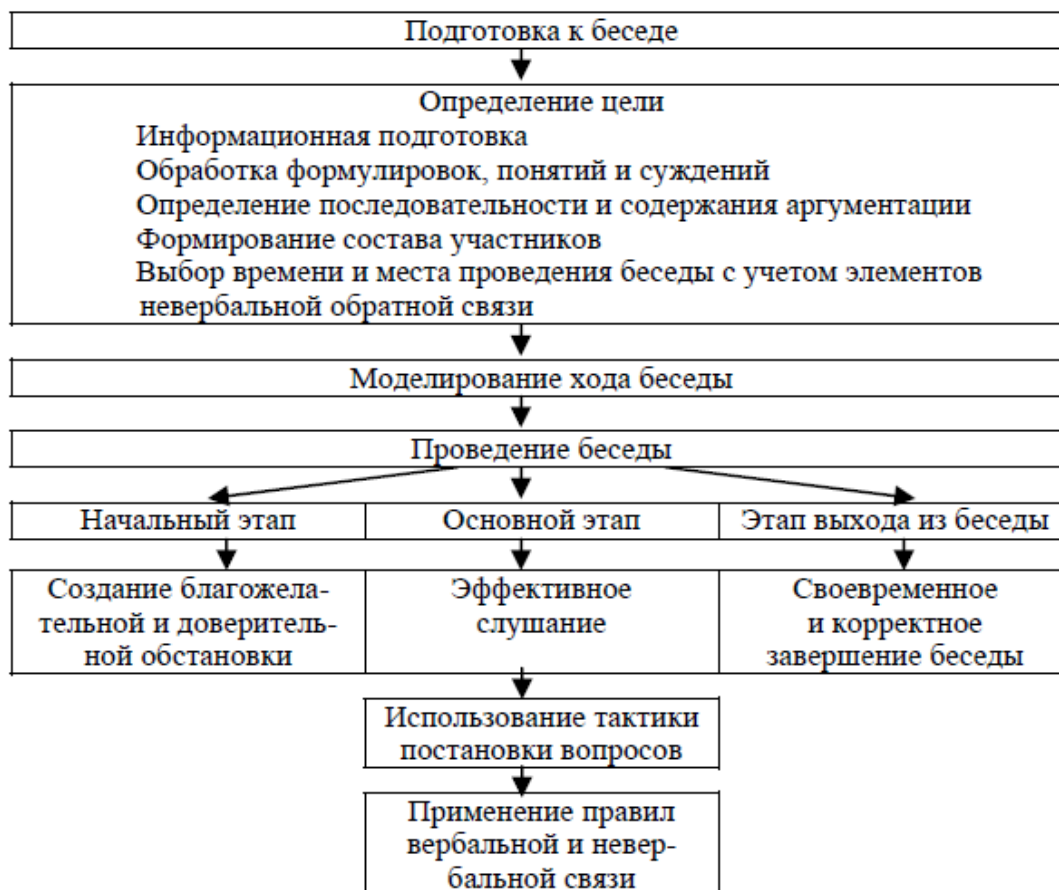
– 35–50 баллов: вы обладаете средними способностями в написании делового письма. Хотя вас это не волнует, здесь есть горизонты для совершенствования;

– 55–100 баллов: ваши навыки в сфере делового письма требуют серьезной доработки.

Сформулируйте для себя основные направления работы над культурой письменной деловой речи.

Задание 11

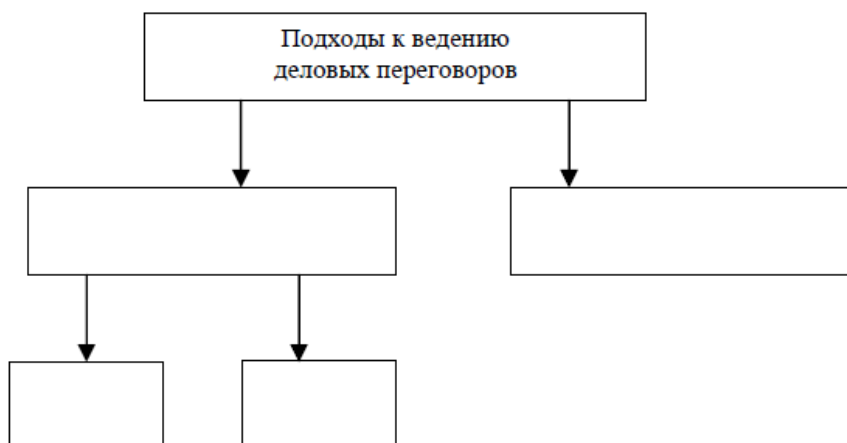
Ознакомьтесь и зарисуйте структуру деловой беседы.



Задание 12

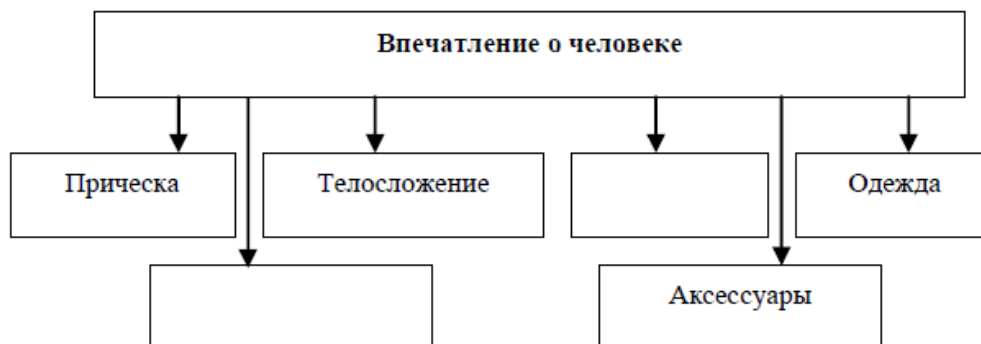
Одним из распространенных видов делового общения являются переговоры с деловыми партнерами.

Деловые переговоры – процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего эти стороны решения. Назовите пропущенные элементы в предложенной схеме.



Задание 13

Назовите пропущенные элементы в предложенной схеме, отражающей аспекты имиджа делового человека.



Задание 14

Ниже приведены компоненты имиджа. Оцените их для себя по следующей шкале:

- 0 баллов – недостаточно развит или представлен;
- 1 балл – средне развит или представлен;
- 2 балла – достаточно развит или представлен;
- 3 балла – отлично развит или представлен.

Компоненты имиджа для оценки:

1. Звучание голоса (интонации, громкость, тембр).
2. Коммуникативные способности (деловое письмо и деловая беседа).
3. Ораторское мастерство (публичные выступления).
4. Знание этикета.

5. Умение сервировать стол.
6. Использование жестов и мимики.
7. Подача руки для рукопожатия.
8. Осанка и походка.
9. Физическое здоровье и телосложение.
10. Ухоженность и опрятность.
11. Стиль одежды.
12. Воспитанность, вежливость и тактичность.

Ключ. Подсчитывается количество набранных студентами баллов:

1. Менее 8 очков – ваш внешний вид не соответствует нормам делового оборота и мешает установлению и поддержанию деловых отношений.
2. От 9 до 12 очков – ваш имидж не выделяет вас и не дает вам преимуществ в деловых отношениях.
3. От 13 до 24 очков – ваш внешний вид приятен, но в некоторых компонентах недостаточно развит или представлен.
4. От 25 до 36 очков – у вас респектабельный внешний вид и имидж, помогающий строить деловые отношения.

По результатам тестирования выпишите компоненты имиджа, которые нуждаются в улучшении.

Задание 15

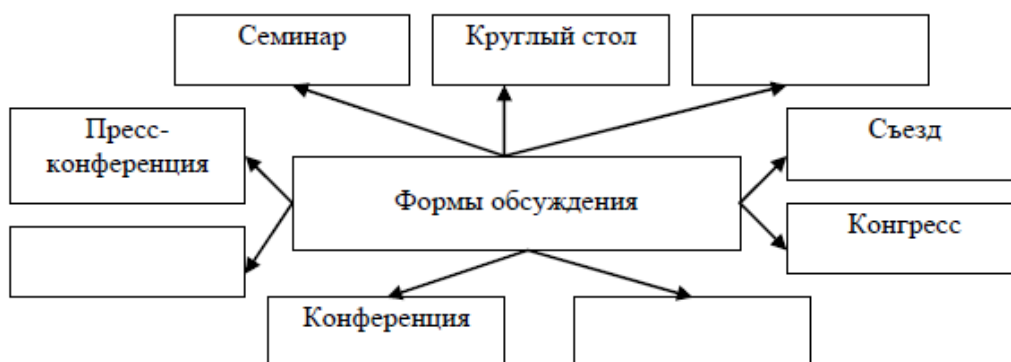
Разделитесь на пары произвольно, обменяйтесь рукопожатиями и приветствиями, пытаясь вложить в них смысл.

Задача партнера – распознать и озвучить скрытый смысл рукопожатия. Пары могут меняться.

Определите в группе виды рукопожатий и их значения.

Задание 16

Назовите пропущенные элементы в предложенной схеме.

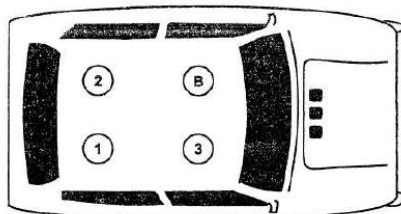


Задание 17

Вам предлагается рассадить в автомобиле представителей международной встречи. На всех изображениях буквой «В» обозначен водитель автомобиля.

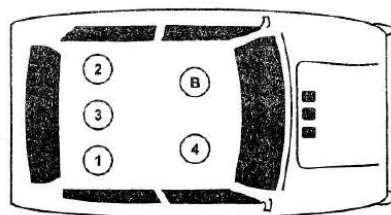
Вариант 1:

- а) принимающий руководитель, руководитель-партнер, переводчик;
- б) принимающий руководитель, руководитель-партнер, жена партнера;
- в) принимающий руководитель, руководитель-партнер, заместитель партнера.



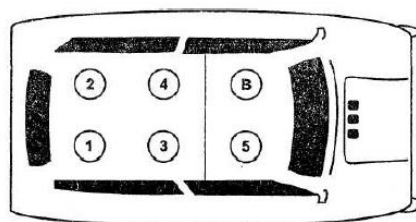
Вариант 2:

- а) принимающий руководитель, руководитель-партнер, жена партнера, переводчик;
- б) принимающий руководитель, жена руководителя, руководитель-партнер, жена партнера;
- в) принимающий руководитель, руководитель-партнер, ассистент партнера, переводчик.



Вариант 3:

- а) принимающий руководитель, его жена, руководитель-партнер, жена партнера, переводчик;
- б) принимающий руководитель, его помощник, руководитель-партнер, ассистент партнера, переводчик;
- в) принимающий руководитель, руководитель-партнер, жена партнера, ассистент партнера, переводчик.



К каждому варианту представьте схему рассаживаемых, в которой будут обозначены места в салоне автомобиля.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практические задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Задание выполнено и оформлено полностью (правильно даны все необходимые ответы и пояснения)
4	Задание выполнено и оформлено на среднем уровне (правильно даны все необходимые ответы, оформление не соответствуют требованиям)
3	Задание выполнено на низком уровне (даны не все необходимые ответы, пояснения не точны, оформление не соответствуют требованиям)
2	Задание выполнено на неудовлетворительном уровне (даны неправильные ответы, пояснения отсутствуют)

Тесты:

- Основателем теории традиционного утилитаризма считают:*
 - Д. Роулза
 - П. Ульриха
 - И. Бентама
 - Э. Канта
- Деятельность, связанная с обменом и транспортировкой предметов потребления:*
 - коммерция и торговля
 - индустрия
 - транспорт
 - правильного ответа нет
- Какие этапы развития различают в истории бизнеса?*
 - предпосылки и становления бизнеса
 - предпосылки бизнеса и собственно бизнес
 - становление, рост бизнеса
 - предпосылки, становления и рост бизнеса
- В чем заключается уровень социальной ответственности?*
 - в содействии улучшения благосостояния и повышения качества жизни общества
 - в согласовании моральных принципов общества и самой компании
 - в соблюдении закона, нарушение которого вызывает серьезные санкции со стороны государства и его силовых структур
 - в ответственности, которую организация и ее руководство несут перед собственником (или владельцами) и принесении прибыли, то есть выполнении своего основного назначения как инструмента бизнеса
- В каком году на Всемирном экономическом форуме в Давосе был представлен концептуальный документ глобального масштаба – «Всемирная ответственность»?*
 - 1999
 - 2003
 - 1992
 - 2013

6. *Разновидность релятивизма, в котором, как правило, рассматривают проблемы поведения человека в чужих культурах, конфликт культур, вопросы культурной адаптивности и др.:*

- а) социальный релятивизм
- б) ролевой релятивизм
- в) наивный релятивизм
- г) культурный релятивизм

7. *Один из современных исследователей, который рассматривает этику бизнеса как одну из разновидностей профессиональной этики и предлагает следующее определение – это наука, изучающая соответствие моральных норм человека деятельности и целям деловой организации:*

- а) Гарет Т.М.
- б) Лора Нэш
- в) Клоноски Р. Дж.
- г) правильный ответ отсутствует

8. *Подход к пониманию проблем социальной ответственности бизнеса и этики управленческих решений, который сформулирован лауреатом Нобелевской премии Милтоном Фридменом:*

- а) традиционный
- б) этический
- в) социально-этический
- г) правильный ответ отсутствует

9. *Этика утилитаризма – это:*

а) направление этики, в котором приоритетными являются внутренние мотивы, а не последствия действия

б) этика, в которой моральным долгом является подконтрольность закону

в) этика, которая определяет нравственность поступка, исходя из его следующих последствий

- г) правильный ответ отсутствует

10. *Уровень, который относится к базовой обязательной ответственности, которую организация и ее руководство несут перед собственником (или владельцами) и заключается в том, чтобы приносить прибыль, то есть выполнять свое основное предназначение как инструмента бизнеса:*

- а) уровень социальной ответственности
- б) уровень этической ответственности
- в) уровень правовой ответственности
- г) уровень экономической ответственности

11. *Универсальная этика – это:*

а) этика, которая формируется на основе профессиональных обязанностей и задач

б) совокупность моральных норм, правил и представлений, регулирующих отношения, поведение и взаимоотношения людей в процессе их производственной деятельности

в) наука, изучающая соответствие моральных норм человека, деятельности и целям деловой организации

г) система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в общественной жизни

12. Какие принципы делового этикета определяет американский социолог Джен Ягер?

- а) пунктуальность, конфиденциальность, грамотность
- б) вежливость, приветливость и доброжелательность
- в) внимательное отношение к окружающим, внешний вид
- г) все ответы верны

13. Чувство меры, что подсказывает наиболее правильный подход и деликатную линию поведения – это:

- а) достоинство
- б) тактичность
- в) вежливость
- г) порядочность

14. Для 3-го этапа (плановая социальная ответственность) становления этических взглядов в XX веке характерно:

а) приоритет отдается получению краткосрочной экономической выгоды любыми средствами

б) крупные предприятия считают своим долгом заботу о местных сообществах, финансируя локальные социальные программы

в) за каждым предприятием закреплялись социальные объекты и программы, а также предлагался план по открытию новых, невыполнение плана каралось государством

г) деньги, взимаемые в виде налогов в принудительном порядке, направлялись на финансирование социальных программ

15. В чем заключается стратегия поведения – компромисс?

а) руководитель стремится избежать ответственности за постановку и реализацию задач

б) руководитель стремится достичь успеха, занимая среднюю позицию между противостоянием и партнерством

в) руководитель стремится получить положительный результат, учитывая не только собственные интересы, но и интересы других

г) руководитель не проявляет ни активности, ни заинтересованности, ни воли, чтобы организовать работу других людей наилучшим образом и получить положительные результаты

16. Какая информация должна быть в первом разделе резюме – объективные данные?

а) информация о личных свойствах характера претендента: трудолюбие, коммуникабельность, пунктуальность, умение работать в команде, увлечения и др.

б) информация о рекомендательных письмах

в) информация о том, в качестве кого претендент хочет сотрудничать с работодателем

г) ФИО, дата рождения, почтовый адрес, телефон с пометкой «рабочий», «домашний», «мобильный» с указанием кода страны и города, электронный адрес, факс и др.

17. Каковы основные факторы, повлиявшие на изменения в организации бизнеса и которые определили необходимость повышения нравственного сознания бизнесменов?

а) рост бюрократических структур и современная информационная революция

б) упадок религиозных ценностей, необходимость повышения нравственного сознания бизнесменов

в) коррупция, борьба за инвестиции

г) все ответы верны.

18. На каком этапе становления этических взглядов в XX веке приоритет отдавался получению краткосрочной экономической выгоды любыми средствами?

а) традиционный капиталистический

б) «дикий капитализм»

в) локальное попечительство

г) прямое государственное регулирование

19. Какой концепции этики бизнеса присуще: соотносить природную склонность стремления материальных благ с моральными основами; соблюдать общий принцип справедливости; иметь свободный выбор в своей деятельности?

а) этика утилитаризма

б) религиозная этика

в) этика справедливости

г) этика долга

20. В каком веке бизнес сформировался в полной мере?

а) рубеж XIX-XX веков

б) начало XIX века

в) конец XX века

г) правильный ответ отсутствует

21. Что не является прибылью как результат бизнеса:

а) заработная плата

б) наследство

в) кредит

г) все ответы верны

22. Форма общения руководителя с подчиненным, при которой происходит «размывание» отношений между руководителем и подчиненными, теряется контроль за исполнением профессиональных обязанностей и состоянием производства:

а) служебно-товарищеская

б) дружественная

в) субординационная

г) правильный ответ отсутствует

23. В каком разделе резюме перечисляются учебные заведения и курсы с точным указанием периода обучения (месяц, год поступления и окончания) и полученной квалификации (аттестат, диплом, сертификат)?

- а) образование
- б) объективные данные
- в) опыт работы
- г) достижения

24. Согласно этому подходу менеджеры и сотрудники организации отвечают за сбалансирование соответствия компании общим интересам: экономическим интересам организации, интересам стейкхолдеров и глобальным общественным интересам:

- а) традиционный
- б) этический
- в) социально-этический
- г) правильный ответ отсутствует

25. В чем заключается взгляд релятивистов на проблему социальной ответственности?

а) моральный долг состоит в том, что необходимо вести себя социально ответственно

- б) в согласовании моральных принципов общества и самой компании
- в) этика «относительная» и зависит от личных, социальных и культурных обстоятельств, в которых находится человек и организация
- г) правильный ответ отсутствует

26. Что означает понятие «вежливость»?

а) умение выходить из сложных ситуаций в деловых отношениях, умение с достоинством представлять свой народ, страну, организацию

б) соблюдение общепринятых правил поведения, умение обращаться между людьми в соответствии с обстоятельствами

в) понятие, которое помогает человеку воздерживаться от негативных поступков: обмана, коварства, унижения достоинства другого человека, мошенничества и др.

г) все ответы верны

27. Стратегия поведения и общения в организации, при которой руководитель пытается оставить за собой командную роль как в отношении подчиненных, так по отношению к партнерам, исходя из своей мотивации достижения успеха и желания влиять на других:

- а) приспособление
- б) компромисс
- в) избегание
- г) противостояние (соперничество)

28. Американский толковый словарь («American Heritage Dictionary») приводит следующие варианты словоупотребления понятия «бизнес»:

а) занятия, в которые вовлечен человек; коммерческие, промышленные и профессиональные соглашения

- б) коммерческое предприятие; объем коммерческой торговли
- в) серьезная работа; синоним «дела», «предмета»
- г) все ответы верны

29. *Правила, запрещающие определенные действия руководителей, ибо нарушают этические или морально-психологические требования к общению:*

а) не следует искать виновных, лучше искать причины и пути преодоления недостатков; не стоит ограничивать самостоятельность и свободу людей, доверять им и способствовать развитию у них инициативы

б) нельзя унижать достоинство человека, надо анализировать его действия; не следует бояться хвалить подчиненного, потому что успех окрыляет

в) нельзя влиять на подчиненных сокрушительной критикой; не следует предъявлять претензии к работнику в присутствии других, лучше выражать их наедине

г) все ответы верны

30. *К аргументам в пользу социальной ответственности относят:*

а) создание благоприятных для бизнеса долгосрочных перспектив; изменение потребностей и ожиданий; моральное обязательство вести социально ответственно; нарушение принципа максимизации прибыли

б) нарушение принципа максимизации прибыли; недостаточный уровень отчетности перед обществом; недостаток умения решать социальные проблемы; расходы на социальное вовлечение

в) создание благоприятных для бизнеса долгосрочных перспектив; изменение потребностей и ожиданий; моральное обязательство вести социально ответственно; наличие ресурсов для оказания помощи в решении социальных проблем

г) нарушение принципа максимизации прибыли; недостаточный уровень отчетности перед обществом; изменение потребностей и ожиданий; моральное обязательство вести социально ответственно

31. *Функция общения, которая предусматривает не только обмен информацией, познание субъектами коммуникации друг друга, но и взаимодействие между ними, регуляцию поведения субъектов и их совместной деятельности:*

а) эмоционально-коммуникативная

б) информационно-коммуникативная

в) перцептивно-коммуникативная

г) регулятивно-коммуникативная

32. *К какому способу общения относят психологическое воздействие одного субъекта на другого (убеждение, внушение, заражение, подражание)?*

а) служащие обмену информацией

б) ответы а) и в)

в) те, которые используются с целью воздействия одного субъекта на другого

г) правильный ответ отсутствует

33. *Коммуникация посредством неязыковых средств (жесты, мимика, паузы, манеры, внешность) – это:*

а) вербальная коммуникация

б) невербальная коммуникация

в) деловая коммуникация

г) правильный ответ отсутствует

34. Согласно классификации Милич П. тип собеседника «всезнайка» – это:

а) человек, у которого всегда и на все есть «свое» мнение, он обязательно хочет его высказать, не прислушиваясь к мнению собеседника

б) нетерпеливый, невыдержанный, возбужденный человек; своим поведением бессознательно подталкивает собеседника к тому, чтобы он не соглашался с высказанными тезисами и утверждениями

в) человек, который отмалчивается, чтобы не выставлять себя на посмешище или не казаться бессмысленным

г) доброжелательный и спокойный человек, во время разговора которому следует давать возможность проявить себя, особенно когда подводятся итоги встречи, обсуждаются предложения

35. Внушение – это:

а) особая форма поведения, заключается в воспроизведении действий других лиц

б) способ воздействия, когда человек обращается к сознанию, чувствам и опыту другого человека с тем, чтобы сформировать у него новые установки

в) форма поведения, которая ярко проявляется как средство влияния в группах малознакомых людей

г) психологическое воздействие одного человека на другого или группу людей, предусматривающее не критическое восприятие высказанных мнений и свободы

36. В чем заключается информационно-коммуникативная функция общения?

а) в восприятии и познании партнерами в процессе коммуникации друг друга и установлении на этой основе взаимопонимания

б) в формах и средствах обмена и передачи информации, благодаря которым становятся возможными обогащение опыта, накопление знаний, овладения деятельностью, согласование действий и взаимопонимания людей

в) предусматривает не только обмен информацией, познание субъектами коммуникации друг друга, но и взаимодействие между ними, регуляцию поведения субъектов и их совместной деятельности

г) правильный ответ отсутствует

37. Способ воздействия, когда человек обращается к сознанию, чувствам и опыту человека с тем, чтобы сформировать у него новые установки – это:

а) подражание

б) внушение

в) психическое заражение

г) убеждение

38. Виды психологического контроля в беседе:

а) эмоциональный и интеллектуальный, эпизодический и постоянный

б) осознанный и неосознанный, эффективный и неэффективный

в) поверхностный и глубоко-личностный, вербальный и невербальный

г) все ответы верны

39. В зависимости от специфики субъектов общение разделяют на:
- а) межличностное, межгрупповое, межсоциумное, общение между личностью и группой
 - б) самообщение, межличностное общение и массовые коммуникации
 - в) анонимное, функционально-ролевое, неформальное
 - г) опосредованное и непосредственное, диалогическое и монологическое
40. В зависимости от цели и содержания беседы делятся на:
- а) индивидуальные, групповые
 - б) ответы а) и в)
 - в) деловые, глубинно-личностные, ритуальные
 - г) правильный ответ отсутствует
41. Праксодику и экстралингвистику относят к классификационному признаку:
- а) тактильно-кинестическая
 - б) акустическая
 - в) оптическая
 - г) темпоральная
42. Согласно классификации Милич П., человек, который не умеет выслушивать других, часто перебивает, не ценит времени собеседника – это:
- а) степенный человек
 - б) всезнайка
 - в) говорун
 - г) неприступный человек
43. По какому признаку общение разделяют на анонимное, функционально-ролевое, неформальное?
- а) в зависимости от специфики субъектов
 - б) по количественным характеристикам
 - в) по характеру общения
 - г) по целевой направленности
44. Авторитарный стиль лидерства базируется на:
- а) том, что проблемы не обсуждаются, управляют подчиненные, «указания не даются», «свой человек»
 - б) сосуществовании качества различных стилей руководства
 - в) жестком способе управления, недопущении инициативы
 - г) коллегиальности принятия решений, учете мнений и, по возможности, пожеланий подчиненных, передачи части полномочий подчиненным
45. Что такое деловое общения?
- а) это взаимодействие двух или более людей, направленное на согласование и объединение усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата
 - б) это общение, целью которого является организация и оптимизация производственной, научной, коммерческой или иной деятельности, где на первом месте стоят интересы дела, а не конкретных собеседников
 - в) это сумма приобретенных человеком знаний, умений и навыков общения, которые созданы, приняты и реализуются в конкретном обществе на определенном этапе его развития

- г) правильный ответ отсутствует
46. *Что не следует делать во время телефонного разговора?*
- а) сняв трубку и ответив, сейчас же говорить: «Минутку» и заставлять звонящего, ждать, пока вы закончите свое дело
 - б) предложить перезвонить, если обстоятельства заставляют долго ждать
 - в) по крайней мере до 5-го звонка поднять трубку
 - г) все ответы верны
47. *Что такое деловые переговоры?*
- а) это форма общения с целью обмена мнениями, информацией, чувствами и т.п.
 - б) это специфическая форма общения, направленная на решение проблем, возникающих в отношениях между людьми, организациями или государствами
 - в) это общение, целью которого является организация и оптимизация производственной, научной, коммерческой или иной деятельности, где на первом месте стоят интересы дела, а не конкретных собеседников
 - г) правильный ответ отсутствует
48. *Диспут – это:*
- а) публичный спор
 - б) обсуждение какого-либо вопроса, выражение мнений при обсуждении
 - в) спор при обсуждении любых вопросов, непримиримость высказываемых основ
 - г) система заявлений, объединенных определенной темой
49. *Гуманистическому уровню общения присуще:*
- а) общение с целью достижения своих целей, нередко за счет других
 - б) общение людей, при котором соблюдаются общепринятые правила этикета
 - в) общение людей, которые уважают друг друга и совместно решают проблемы, учитывая при этом интересы каждого
 - г) правильный ответ отсутствует
50. *Что желательно делать во время телефонного разговора:*
- а) по крайней мере до 5-го звонка поднять трубку
 - б) предложить перезвонить, если обстоятельства заставляют долго ждать
 - в) использовать бланки для записи телефонных разговоров
 - г) все ответы верны

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

Теоретические вопросы:

1. Деловая этика: принципы и теории.
2. Общение и его роль в развитии личности: этический аспект.
3. Социально-психологические особенности межличностных отношений в группе.
4. Этикет и культура делового общения.
5. Культура деловой речи: составляющие и развитие.
6. Правила вербального этикета.
7. Использование невербальных средств выразительности в деловой речи.
8. Основные виды и приемы делового спора.
9. Аргументация в деловой речи.
10. Приемы контраргументации в деловом споре.
11. Искусство публичного выступления.
12. Презентация: сущность и особенности проведения.
13. Официально-деловой стиль и его применение в деловом общении.
14. Особенности деловой (служебной) переписки.
15. Использование визитных карточек в деловом взаимодействии.
16. Этика приветствий и представлений.
17. Этика подготовки и проведения переговоров.
18. Этика подготовки и проведения деловой беседы, совещаний.
19. Этические нормы телефонного разговора.
20. Руководитель и подчиненный: этика взаимоотношений.
21. Правила конструктивной критики и восприятия критики.
22. Этика взаимоотношений с трудным руководителем.
23. Правила и искусство приема посетителей.
24. Этикет руководителя.
25. Выставки, ярмарки: нормы этикета.
26. Этика рекламы.
27. Этика бизнеса.
28. Культура деловых приемов.
29. Этикет письменного делового общения и обмена деловой информацией по факсу.
30. Сувениры и подарки в деловой сфере.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «промежуточный контроль (зачет)»

Характеристика знания предмета и ответов	Шкала оценивания
Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено

<p>Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.</p>	
<p>Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.</p>	
<p>Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.</p>	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)